

通訳案内士等の確保にむけて

～外国人団体受け入れの現状～

外国人の日本（沖縄）観光において、最も重要な役割を果たすのは、観光客へ直接、沖縄の紹介・説明を行う通訳案内士たちである。しかし、多くの外国人観光客に対応できるほどの人員が確保されてない現状があり、その背景には、待遇の問題や資格の問題などさまざまな課題がある。本稿では、通訳案内士等の役割やその業務に関する資格制度、就業実態などの紹介を通して、課題解決に向けた検討を行いたい。

入域外国人観光客数が飛躍的な増加により、これらの外国人観光客に沖縄を紹介し、円滑な行程、有意義な観光を提供する人材・通訳案内士の重要性が再認識されてきている。

通訳案内士とは

通訳案内士とは、国家資格の通訳案内士資格を有する者をいう。職業として、有償で外国人を案内するためには、通訳案内士資格やこれに準ずる資格を有していなければならないことが、通訳案内士法で定められている。

旅行者を案内する職業としてよく耳にする「ガイド」や「添乗員」という言葉があるが、近年は“資格を有している”ことが重要視されており、資格を有する通訳ガイドという意味で通訳案内士という言葉が使われる。なお、通訳案内士資格に準ずる資格には、地域限定通訳案内士や特例通訳案内士などがあり（図表1）、これらの資格保有者を含めた総称は通訳案内士等（以後、「通訳士等」とする）といわれる。

資格種別	試験科目は、外国語および、日本全体の地理・歴史・経済等。国家資格であり、日本全国で有効。
通訳案内士	試験科目は、外国語および、日本全体の地理・歴史・経済等。国家資格であり、日本全国で有効。
地域限定通訳案内士	試験科目は、外国語および沖縄に特化した地理・歴史・経済等。沖縄県内のみで有効。
沖縄特例通訳案内士	2013年度から開始した特例資格。他の資格のように試験制ではなく、指定の研修を受けることで交付される資格。2021年度までの時限性で、沖縄県内でのみ有効。

圧倒的に不足する通訳案内人材

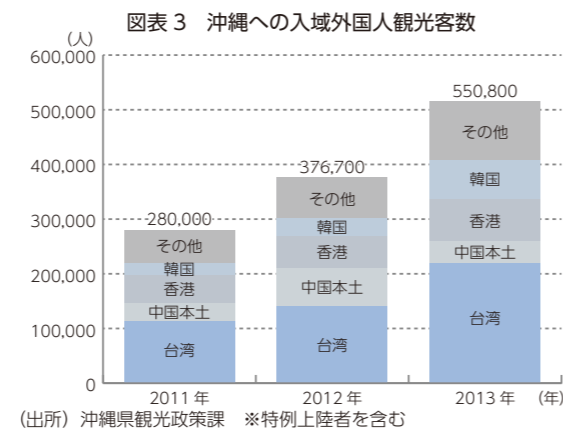
2013年、沖縄への入域外国人観光客数は50万人を突破した。外国人観光客数の飛躍的な増加もあり、通訳案内士等の重要性が再認識されると同時に、通訳人材の不足も顕在化した。

通訳案内士数のデータを見ると、現在沖縄県に登録されている通訳士等の数は全言語で258名となっている（図表2）。これに対し、入域外国人観光客数は2013年で過去最高の55万8000人である（図表3）。

図表2：沖縄県に登録している通訳案内士等の人数

	英語	中国語 (北京語)	韓国語	その他
通訳案内士	38	8	2	5
地域限定通訳案内士	59	56	16	—
沖縄特例通訳案内士	28	31	15	—
小計	125	95	33	5
合計	258名（※）			

※複数資格所有の重複を含む 2014年3月現在の人数
(出所) 沖縄県観光政策課



【KRIアウトLOOK：通訳案内士等の確保にむけて】

通訳士等を必要とする観光客は1日1000人

通訳士等1人あたりに対する年間の外国人観光客数を単純計算すると2,135人となる。しかし観光客のなかには、ビジネス客もいれば、個人旅行者もおり、このような層は、基本的に通訳士等を利用することは少ない。通訳士等を利用しているのは主に団体包括旅行(団体で行動する旅行形態)で訪れる観光客であり、観光パッケージ付き旅行や、団体旅行で訪れる観光客である(図表4)。

図表4 外国人観光客における通訳士等を利用する旅行形態の割合

中国	台湾	香港	韓国	その他
48.9	61.0	41.3	30.9	31.5

※ガイドを利用する旅行形態は「観光付きパッケージ」と「団体旅行」の合計
(出所) 2012年度 沖縄県 外国人観光客満足度調査

では、沖縄へ訪れる外国人観光客のうち、どれくらいの方が通訳士等を必要としているのだろうか。最も入域の多い北京語圏の観光客を対象に検証したい。なお、検証は沖縄で宿泊を要する空路客を中心に算出する。

前提条件

- ① 北京語圏は、台湾と中国を対象とし、入域者数は、2013年の実績ベース(台湾：22万人、中国：4万人)を用いる
- ② 航空利用客を対象に算出する。但し、航空路線利用客の割合は台湾50%、中国95%とする ※2012年実績基準
- ③ 「観光付きパッケージ」と「団体旅行」の二つの旅行形態で通訳士等を利用していると、この二つの旅行形態の合計割合は、図表4の数値を簡略化して台湾60%、中国50%を用いる

(台湾)
空路客：22万人 × 50% ≒ 11万人
そのうち、団体客：11万人 × 60% ≒ 6.6万人
(中国)
空路客：4万人 × 95% ≒ 3.8万人
そのうち、団体客：4.8万人 × 50% ≒ 2.4万人
合計で年間約 9万人

年間に北京語圏から訪れ、通訳士等を必要としている観光客数は約9万人となる。

この人数に対し、必要な通訳士等の数を算出するには、これらの観光客の宿泊数を考慮する必要がある。2012年度の実績では台湾、中国ともに

約3.5泊(2012年度 外国人観光客満足度調査より)であるため、沖縄には平均で4日間滞在していることとなる。沖縄への滞在日数を4日とみなし、観光客の年間述べ滞在人数を算出すると

9万人 × 4日 ≒ 36万人/年

通訳士等を必要としている北京語圏の観光客の沖縄での述べ滞在人数は、年間約36万人となる。

この36万人は年間の数値であるため、これを単純平均で1日あたりに換算すると、

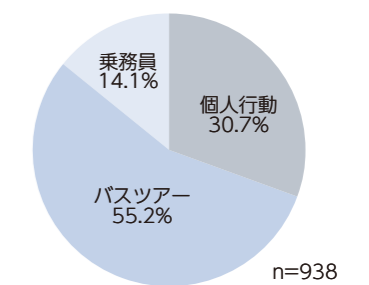
36万人泊/年 ÷ 365日 ≒ 1000人/日

空路客に限って言えば、1日あたり、約1000人の観光客が通訳士等を必要としていることになる。現在、沖縄県に登録されている中国語(北京語)の通訳士等の数は95名である(図表2)。一人の通訳士等が1日に10名強を案内できるのであれば、既存の通訳士等の数で、1000人/日の観光客をカバーできる。

こう考えると中国語の通訳士等の数は現状の観光客数に対して、十分足りているように見えるが、外国からのクルーズ船客を考慮すると、話が変わってくる。クルーズ船では多い時に3000名もの観光客が一気に上陸する。毎日1000人の観光客が通訳士等を必要としているなか、これとは別に3000人の観光客が押し寄せてくるのである。

クルーズ船客の行動については、55.2%がバスツアーを利用しているという調査結果がある(図表5)。つまり、クルーズ船客の半数以上が、通訳士等による案内を必要としていることになる。現在の通訳士等の人員数では、圧倒的に不足していることが一目瞭然である。

図表5 沖縄へ来航するクルーズ船客の下船形態



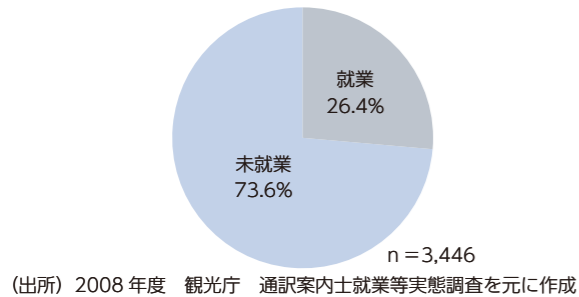
(出所) 2012年度 沖縄県 外国人観光客満足度調査

通訳士等の就業実態状況

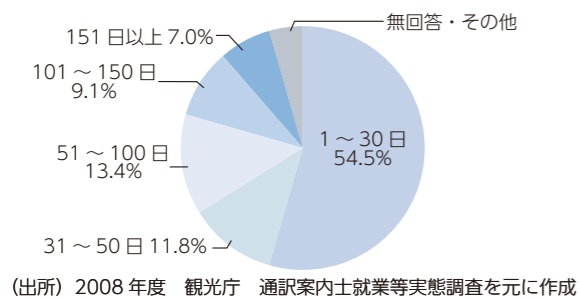
通訳案内士を対象とした観光庁の調査によると、2008年の通訳案内士における通訳案内業への就業割合（通訳案内を行っている者の割合）は26.4%となっている（図表6）。このように、通訳案内を行える資格を有していても、通訳案内業を行っている者の割合は4分の1程度という結果である。

さらに、通訳案内業就業者における年間の稼働日数を見てみると、54.5%が30日以下となっている（図表7）。年間の稼働日数が少ないこともあり、通訳案内業から得られる収入は100万円未満が6割以上という結果になっている（図表8）。

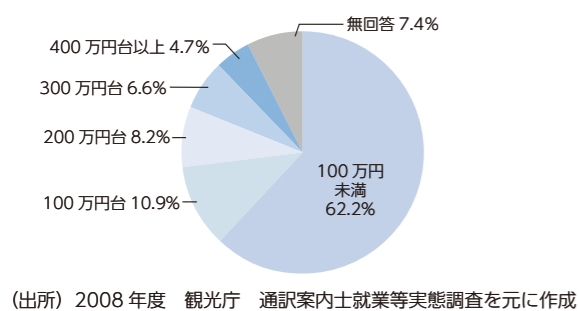
図表6 通訳士等の通訳案内業への就業状況



図表7 通訳士等の年間稼働日数



図表8 通訳案内業から得られる年収



このように、通訳士等の就業実体をみると、通常の職業と比較した場合の稼働日数の少なさや、年収の低さが浮き彫りとなる。

では通訳案内業の未就業者はどのような職業に就いているのだろうか。同調査の結果では、最も多いのが「会社員（旅行業以外）」で、以下「退職者、

主婦、無職」、「学校教職員」と続いている（図表9）。通訳案内士という旅行・語学に関する専門的な国家資格を有していても、旅行や語学に関連する職業に就いている者は少ないという現状である。

図表9 通訳案内行未就業者の職業 (n=2,519)

順位	本業	人数
1位	会社員（旅行業以外）	543
2位	退職者、主婦、無職	386
3位	学校教職員（小・中・高・大学、専門学校）	306
4位	通訳・翻訳	193
5位	語学学校講師・経営	139
6位	自営業・会社役員	138
7位	公務員（国家・地方）	83
8位	団体職員・役員	80
9位	教育関係	54
10位	観光関連従事者	27
11位	医療関係	23
12位	パート・アルバイト	15
13位	学生	12

（出所）2008年度 観光庁 通訳案内士就業等実態調査を元に作成

違法ガイドの存在

通訳士等における通訳案内業未就業者の多さや、就業していても稼働率の少ない現状から、これだけ多く入域している外国人観光客を、誰が案内しているのかという疑問も湧いてくる。これに関しては、通訳士等の資格を有していないガイドにより案内が行われているというのが現状であり、沖縄も同様の状況にある。

先にも述べたが、有償で外国人の案内を行うには、通訳士や、これに準ずる資格を有していなければならないことが通訳案内士法で定められており、上記のようなガイドは違法行為にあたる。

違法行為に対しては、厳重に取り締まりが行われるべきであるが、実際には行われていない。さまざまな海外プロモーションへ取り組んできた成果もあり、海外では沖縄旅行の認知度・需要が高まっており、外国人観光客数も年々増加している。訪れる外国人観光客が多く、現状の通訳士等の人員数では足りないのである。

通訳士等が不足しているから外国人団体の受け入れを拒否するか、それとも違法であるが案内スキルを持つ者を使うか、外国人団体の受け入れ現場では、このような複雑なジレンマがある。

また一方で、これらのガイドは正式な資格を有していないため、案内知識、旅程管理等のスキルが担保されていない。このため、通訳案内士協会や観光関連事業者は、無資格のガイドから観光客

へ、正しい情報が伝えられているのかという点を懸念している。

通訳士等の人員確保に向けた新制度

外国からの団体を全て通訳士等の対応で賄う方向で考えた場合、どのような環境が必要となるか。

まず、単純に通訳士等の人員を増やす必要がある。先に紹介した地域限定通訳案内士（2007年開始）や沖縄特例通訳案内士（2013年開始）は、通訳案内士の不足を補うために作られた新制度で、通訳案内人材を増やすための取り組みのひとつである。本来、有償で通訳案内業を行える資格は、国家試験の通訳案内士のみであったが、このあとに取得条件の緩和された上記2資格が追加された形である。

なお、条件が緩和されたといっても、地域限定通訳案内士の合格率は非常に低く10%前後という状態であり、排出できる人材数が限られているようだ。

また、この状況を受けて2013年度から始まった沖縄特例通訳案内士の制度では、初年度で100人前後の沖縄特例通訳案内士の排出が見込まれており、通訳案内人材の確保という課題に対し、一定の成果を果たしそうである。

通訳士等の手配料金

このほか、通訳士等の就業率を上げる手立てとして、通訳士等の手配料金を値上げするという方法が考えられる。通訳案内という業務は、外国語の能力と案内知識というスキルを要する技術職であるのに関わらず、収入が不安定である。

沖縄県内での通訳ガイド手配料（資格有無問わず）は、スキルや対応言語によっても変わってくるが1日1万円程度が主流のようである。

仕事量については、海外団体の入域は不定期で、また繁忙期と閑散期の波もあるため、一般の会社勤めのように、毎日仕事があるというわけにはいかない。

先述の通訳案内士の実態調査でも、稼働日数の少なさが極立っていたがこれに単価の低さが相まって悪循環を起こしている。このような環境が、通訳案内業就業への障壁となっていると想定される。

このようななか、通訳案内士の待遇について一定の基準を持たせるべく、通訳案内士協会では、

通訳士等による観光案内の単価を定めており、その単価は1日2万5000～3万円となっている（図表10）。市場相場からすると非常に高額であるが、これからさらに多くの外国人を受け入れていく沖縄にとって、必要な措置のひとつといえるだろう。

図表10 通訳案内士の手配費用

一日（実労働時間8時間）	25,000円～30,000円
半日（実労働時間4時間）	15,000円～20,000円

（出所）通訳案内士協会ホームページ

なお、通常の観光旅行で上記料金を適用した場合、コスト高はそのまま旅行代金に転嫁されることとなる。通訳士等の手配にかかる費用は賃金も含め、団体旅行の参加者全員で割って負担するものであるからである。

このため、旅行社が、通訳士等の待遇賃金を改善しようと思えば、価格競争力が落ちてしまい、他社に客を取られてしまう、あるいは日本（沖縄）以外の観光地に客を取られてしまうという可能性もある。

沖縄旅行に価格競争力を維持させたまま、外国人観光客の受け入れを伸ばしていくのであれば、通訳士等の待遇改善につながる補助金なりも必要となってくるだろう。

まとめ

沖縄の観光は、海外市場に目を向け観光客誘致に取り組んでおり、海外からの入域外国人観光客数も堅調に増加している。こうして呼び込んだ外国人観光客に対し、直接沖縄を紹介する通訳士等の役割は非常に重要である。

また、県の海外向けの取り組みでは、既存航空路線就航先だけでなく、経済発展の著しいASEAN諸国や東ヨーロッパ市場を見据えたプロモーションも展開している。このため、今後は、新しい市場からも多くの観光客が訪れるだろう。シンガポールやタイなど、開拓されたばかりの市場から訪れる観光客については多くが団体旅行を選ぶといわれる。これらの新しい観光客に接していくのも通訳士等である。

現時点では、特に待遇面で通訳士等の就業環境が整っているとはいえない。今後、これらの課題を解決しながら、通訳士等をさまざまな確度から応援し、ステータスの高い魅力ある職業としていくことが重要だ。

（海邦総研経営企画部研究員／瀬川孫秀）